Financial Services Commission of Ontario

STATEMENT OF PRIORITIES

June 2004

Introduction

The Financial Services Commission of Ontario (FSCO) is a regulatory agency established under the *Financial Services Commission of Ontario (FSCO) Act, 1997* (*FSCO Act*).

Section 11 of the *FSCO Act* requires FSCO to "deliver to the Minister of Finance and publish in the *Ontario Gazette* [by June 30th of each year] a statement setting out the proposed priorities of the Commission for the fiscal year in connection with the administration of this Act and all other Acts that confer powers on or assign duties to the Commission or the Superintendent."

This is FSCO's seventh Statement of Priorities. It identifies key challenges facing FSCO, outlines proposed strategic priorities, highlights initiatives and notes recent progress on significant projects.

FSCO is comprised of three elements: the five-person Commission or Board; the Superintendent of Financial Services and staff; and the Financial Services Tribunal. FSCO regulates insurance, pension plans, loan and trust companies, credit unions/caisses populaires, mortgage brokers and co-operative corporations in Ontario.

As of April 1, 2003, FSCO regulated 399 insurance companies, 6,161 pension plans, 273 credit unions and caisses populaires, 514 mortgage brokers, 1,871 co-operative corporations and two Ontario incorporated loan and trust companies, as well as approximately 39,900 insurance agents, 4,576 corporate insurance agencies and 1,276 insurance adjusters. The regulated sectors represent a large, dynamic and evolving industry that plays a vital role in the provincial economy and the financial security of individuals and families.

- - - - -

Our Mandate

To protect the public interest and enhance public confidence in the regulated sectors, FSCO provides regulatory services that protect financial services consumers and pension plan beneficiaries and support a healthy and competitive financial services industry.

Our Vision

We are committed to being a vigilant, fair-minded and forward-looking regulatory agency with a constructive and responsive presence in Ontario's financial services marketplace.

- - - - -

Key Challenges

In setting its overall direction and strategic priorities, FSCO took into account the following key challenges in the environment:

Convergence

There is a continuing trend toward consolidation and mergers of financial institutions, globalization of the marketplace and convergence of the financial services industry. This trend challenges financial services regulators to address issues facing the financial services industry through a cross-jurisdictional, cross-sectoral approach. Stakeholders are increasingly calling for national rather than local solutions to regulatory issues. Mechanisms are needed to facilitate harmonized solutions for national issues.

Changing market conditions

Uncertain market conditions, moderate investment performance expectations and a low interest rate environment for the foreseeable future are affecting the financial condition of financial institutions and pension plans. Consumers of financial services and pension plan beneficiaries are concerned about the implications of fluctuating market conditions. Regulators therefore need to be able to anticipate and react to the changing market conditions. They also need to address solvency and market conduct issues that may affect financial services consumers and pension plan beneficiaries in this changing environment.

Evolving regulatory environment

A number of initiatives are underway to rationalize the regulatory structures and framework to align the regulation of financial services with evolving market realities. Regulators need to keep pace with, and have adequate regulatory instruments to respond to, the changing regulatory environment. FSCO will also need to respond to any changes that may occur in the regulatory systems for financial services not regulated by FSCO, including the outcomes of current discussions regarding national securities regulation.

Impact of technological change

The increasing trend toward electronic communication throughout the economy demands an enhanced capability to deliver services electronically. Regulators must be able to conduct business with the industry electronically, and reach and be accessible to consumers and pension plan beneficiaries on-line.

What this Means to FSCO

To meet these challenges, we have established the following strategic priorities. These priorities build on the delivery of the core business activities we carry out to achieve our mission. As each is significant, FSCO's priorities are not ranked in any particular order:

I. Promote a coordinated national approach to regulatory issues.
II. Enhance the risk-based approach to regulation.
III. Review and recommend amendments to the regulatory framework to keep up with changes in the marketplace.
IV. Improve delivery of services.

We believe these strategic priorities and the initiatives associated with them on the following pages, will have a positive impact on consumers and pension plan beneficiaries. By pursuing them, FSCO will meet the on-going needs of financial services consumers.

Most projects undertaken by FSCO are complex in that they involve a range of stakeholders and are carried out in conjunction with national and other provincial jurisdictions. As a result, many initiatives span several years and work continues on an on-going basis from year-to-year.

Our Strategic Priorities

I. Promote a coordinated national approach to regulatory issues

FSCO continues to work with other Canadian regulators in coordinating regulation of the financial services industry at the national level.

FSCO supports the development of harmonized regulatory solutions through participation in the Joint Forum of Financial Market Regulators (Joint Forum), the Canadian Association of Pension Supervisory Authorities (CAPSA) and the Canadian Council of Insurance Regulators (CCIR).

FSCO is participating with these national organizations as a member of, or in some cases as a lead of, committees and project teams that are mandated to undertake the following initiatives.

Joint Forum

- Implement the Joint Forum guidelines for capital accumulation plans.

- Implement a national plan to harmonize point-of-sale disclosure requirements for individual variable insurance contracts (IVICs) and mutual funds.

- Complete a national implementation plan for the project, "Principles and Practices for the Sale of Products and Services in the Financial Sector."

- Work with the Financial Services OmbudsNetwork (FSON) to coordinate and enhance operations of an integrated dispute resolution service for all financial services consumers.

- Consult with industry representatives to identify opportunities to harmonize the differences in investment rules for pension funds, mutual funds, segregated funds and other pooled investment funds.

- Continue to examine harmonized approaches to licensing for multi-licensed intermediaries.

CCIR

- Respond to insurers' requests for harmonized corporate and financial filing requirements.

- Develop model wording provisions for property insurance.

- Identify areas of market conduct regulation that can be harmonized nationally.

- Continue to work with stakeholders on risk-based market conduct and prudential regulation to reduce the complexity and cost of regulation in Canada.

- Develop an enhanced governance model for the operation of the automobile statistical plan.

CAPSA

- Finalize and release pension plan governance guidelines and a self-assessment questionnaire for use by the pension industry.

- Complete consultations on proposed regulatory principles for a model pension law.

- Continue work on the development of a multi-jurisdictional agreement for the regulation of pension plans with members in different jurisdictions.

II. Enhance the risk-based approach to regulation

- Implement a risk-based market conduct review of general insurance claims, focussing on Statutory Accident Benefits (SABS) and individual variable insurance contracts.

- Work with stakeholders in fighting insurance fraud and being proactive in pursuing *Insurance Act* contraventions.

- Provide enhanced information on auto insurance costs, rates and consumer rights and responsibilities.

- Continue to develop market conduct reviews in the life insurance sector.

- Strengthen a risk-based approach to the regulation of persons engaging in mortgage brokering in Ontario.

- Conduct appropriate consultation, then implement the Investment Information Summary (IIS), a form that will contain information about pension funds for the purpose of establishing a risk-based approach to pension fund investment monitoring.

III. Review and recommend amendments to the regulatory framework to keep up with changes in the marketplace

- Work with the Ministry of Finance and FSCO stakeholders on the following priorities:

  - Implementing further auto insurance reforms, including designing and implementing a new assessment process to replace the Designated Assessment Centre system;
  - Monitoring auto insurance changes;
  - Establishing a stable funding structure for the Motor Vehicle Accident Claims Fund (MVACF);
  - Coordinating prudential responsibilities with the Office of the Superintendent of Financial Institutions (OSFI) and other regulators;
  - Conducting reviews of the *Mortgage Brokers Act*, and the *Credit Unions and Caisses Populaires Act;*
  - Supporting changes to reinsurance rules to harmonize Ontario's laws with federal law;
  - Working with stakeholders to facilitate mutual recognition or reciprocal licensing of intermediaries across Canadian borders;
  - Reviewing the regulatory frameworks for cooperatives and for pension plans, and implementing any changes adopted by the government; and
  - Supporting the removal of unnecessary restrictions and barriers to becoming an agent or operating an agency.

- Work with the Facility Association (FA) on changes to the FA to enhance fulfilment of its objectives.

IV. Improve delivery of services

- Launch FSCO's enhanced website and improve accessibility to FSCO's Contact Centre.

- Expand consumer information available on the financial services sector and enhance consumer information on auto insurance.

- Integrate current corporate data systems into a common platform to streamline and improve corporate information in order to provide better customer service.

- Move the Automated Rates and Classification Technical Information Communication System (ARCTICS) from a pilot to full production to enable web-based electronic filing for automobile insurance companies.

- Develop and refine automobile insurance information systems to enhance the reporting of industry results.

- Develop facilities for electronic filings for dispute resolution services.

- Produce amendments to the Dispute Resolution Practice Code to improve access and understanding of the Dispute Resolution System.

- Align our resources to ensure that priorities are staffed and addressed properly.

FSCO Funding

Under Section 25 of the *FSCO Act, 1997*, the Lieutenant Governor-in-Council may assess all entities that form part of a regulated sector with respect to all expenses and expenditures that the Ministry of Finance, the Commission and the Tribunal have incurred. The Minister of Finance is also authorized to establish fees with respect to these regulated sectors for services provided by FSCO.

In determining the administration of the funding system, FSCO has established that it will:

- be fair;
- reflect the use of FSCO resources;
- enable reasonable predictability of regulatory costs;
- be simple to administer; and
- be flexible and easily modified.

FSCO has also made a commitment to the following principles in carrying out its funding system:

- revenues will not exceed forecasted expenditures for each sector;
- disruption will be minimized and changes will take into account the effect of fees on the marketplace; and
- FSCO will be accountable to its stakeholders for the efficiency and quality of the services delivered.

Statement of Priorities – 2003

Report on Key Initiatives

Promote a coordinated national approach to regulatory issues

FSCO continued to work with other Canadian regulators in coordinating regulation of the financial services industry at the national level through the following initiatives.

Joint Forum

- Completed consultation on proposed *Principles and Practices for the Sale of Products and Services in the Financial Sector*. The revised Principles and a Summary of Comments and Responses were published in February 2004.
- Continued to work with the FSON to develop best practices and protocols to govern information sharing among regulators and the services that make up the OmbudsNetwork.
- Completed consultation on proposals *Rethinking Point of Sale Disclosure for Segregated Funds and Mutual Funds* and published results in a Summary of Comments and Responses in the spring of 2004.
- Completed consultation on *Proposed Guidelines for Capital Accumulation Plans*. The revised guidelines were tabled for approval at the spring meetings of the Joint Forum, CCIR, CAPSA and CSA, and to be released in the summer of 2004.

CAPSA

- Released *Proposed Regulatory Principles for a Model Pension Law* in January 2004.
- Released draft document *Pension Plan Governance Guidelines and Self-assessment Questionnaire* in July 2003. In the fall of 2003, a "road testing" initiative was launched to gain stakeholder feedback on the effectiveness of the guidelines.
- Completed consultations on proposed amendments to the investment rules for pension funds and made recommendations to the federal regulator, the Office of the Superintendent of Financial Institutions.

CCIR

- Introduced updated, harmonized insurer application form.
- Implemented mandatory participation in the Life Licensing Qualification Program (LLQP) on a national basis on January 1, 2003.

- Initiated a CCIR committee that, together with stakeholders, will work on the harmonization of errors and omissions requirements, continuing education requirements and licence application forms. Recommendations will be developed by July 2004.
- Completed CCIR work on the development of harmonized classes of insurance. It is now up to individual jurisdictions to adopt the harmonized classes. In Ontario, regulations will be required to implement the harmonized classes.
- Completed CCIR work on the development of a minimum capital test. It is now up to individual jurisdictions to adopt the test. In Ontario, regulations will be required to implement the minimum capital test.

Apply risk-based approaches when designing operational policies and procedures

- Developed an investment monitoring model.
- Appointed actuary requirements have been implemented by companies. DCAT requirements are under development.
- Continued a risk based approach for prudential regulation and developed a model for market conduct regulation.
- Commenced development of a replacement for the Designated Assessment Centre (DAC) system with a new assessment process, as directed by the government. Monitoring and evaluation will be a key component for the new system to be launched in 2004-05.
- Focused resources from Investigations Unit to work closely with insurers to deal with breaches of the *Insurance Act*.
- Worked on an outreach program to inform consumers and others about how to identify abuses that lead to increased costs of insurance.

Amend operational policies and procedures and propose amendments to legislation and regulations to keep up with changes in the marketplace

- Continued development of a Standard Invoice database in consultation with stakeholders to ensure appropriate data is captured and that privacy, infrastructure, governance and ownership issues are addressed.
- Undertook a review of the automobile insurance risk classification system and underwriting rules and received stakeholder input using existing advisory committees to FSCO.
- Developed a plan to process and pay the automobile accident benefits claims of an insolvent insurer out of the MVACF and to recover them from the auto insurance industry.

- Established a regulatory process for paralegals and implemented a filing system that now requires a paralegal to file with FSCO an annual declaration of compliance with regulatory requirements.
- Updated both the Automobile Statistical Plan (ASP) and the Ontario Statutory Accident Benefits Statistical Plan (OSABSP). Changes to the ASP were approved by CCIR and will be implemented effective January 1, 2005. Changes to OSABSP have been made to reflect auto insurance reform changes.
- Updated the Dispute Resolution Practice Code in October 2003, distributed amendments to key users, and posted them on FSCO's website.
- Worked with the Ministry of Finance to develop and identify key policy issues of interest to stakeholders in the development of a regulatory regime for viatical settlements.
- Worked with the Ministry of Finance and the co-operative sector to develop a list of legislative amendments for the government's consideration.
- Worked with OSFI to implement discounting requirements and instructions to insurance companies in 2003.

Make effective use of technology in delivering services

- Improved stakeholder access to information by continuing to work on a redesigned FSCO web site, which is expected to be launched later this year.
- Implemented a link from the FSCO public web site to key fields of the pension plans database. The Pension Weblink was launched on September 2, 2003.
- Converted the existing DAC reporting system to a web-based system to enable all DACs to report on the web-based system by end of fiscal 2003/04.
- Introduced practical, "smart" mediation and arbitration application forms in October 2003 as a step toward full e-filing of mediation applications in early 2005.
- Continued to enhance the Automated Rates and Classification Technical Information Communication System (ARCTICS) to enable moving from a pilot project to full production for use by all automobile insurance companies in submitting electronic filings in fiscal 2004-05.

The Financial Services Tribunal

The Financial Services Tribunal (Tribunal) is an independent, adjudicative body composed of nine to 15 members (10 members as of April 1, 2004), including the Chair and two Vice-Chairs of the Commission. The Tribunal has exclusive jurisdiction to exercise the powers conferred under the *FSCO Act, 1997* and other Acts that confer powers on or assign duties to the Tribunal. It also has exclusive jurisdiction to determine all questions of fact or law that arise in any proceeding before it. As well, the Tribunal has authority to make rules for the practice and procedure to be observed in a proceeding before it, and to order a party to a proceeding before it to pay the costs of another party or the Tribunal's costs of the proceeding.

For the year ahead the Tribunal has identified the following priorities:

- Complete the review of the Tribunal's Rules of Practice and Procedure;
- Continue to review and revise forms, practice directions for applications and reconsideration of financial hardship matters;
- Review and develop forms and practice directions to respond to needs/issues arising in other types of Tribunal hearings (other pension, insurance, mortgage broker, credit union/cassie populaire, as required);
- Develop a code of conduct and finalize guidelines regarding conflicts of interest affecting Tribunal members;
- Review and update the Tribunal hearing manual;
- Continue developing Tribunal performance service standards; and
- Create and maintain an index of all Tribunal decisions by subject, issues and relevant sections of respective Acts.

Conclusion

This statement has outlined FSCO's proposed Strategic Priorities for the coming year. We look forward to working with our many stakeholders to achieve our objectives and thereby sustain a fair, efficient and effective financial services marketplace where consumers are protected and competition thrives.

Bryan P. Davies
Chief Executive Officer
Financial Services Commission of Ontario and
Superintendent of Financial Services

Colin McNairn
Acting Chair
Financial Services Commission of Ontario and
Acting Chair, Financial Services Tribunal

Commission des services financiers de l'Ontario

ÉNONCÉ DES PRIORITÉS

Juin 2004

Introduction

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) est un organisme de réglementation institué par la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario* (*Loi sur la CSFO*).

En vertu de l'article 11 de la *Loi sur la CSFO*, la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) est tenue de « présenter au ministre des Finances et de publier dans la Gazette de l'Ontario, au plus tard le 30 juin de chaque année, un énoncé des priorités qu'elle se propose de suivre pendant l'exercice financier suivant relativement à l'administration de cette Loi et de toutes les autres lois conférant des pouvoirs ou des fonctions à la Commission ou au Surintendant ».

Le présent document constitue le septième énoncé des priorités de la CSFO. Il identifie les principaux défis qui se posent à la CSFO, décrit les priorités d'ordre stratégique, souligne les initiatives prévues pour l'exercice à venir et fait état des récents progrès réalisés dans le cadre des projets importants.

Trois éléments principaux composent la CSFO : le Conseil, constitué de cinq personnes; le surintendant des services financiers et son équipe; ainsi que le Tribunal des services financiers. La CSFO réglemente les assurances, les régimes de retraite, les sociétés de prêt et de fiducie, les *credit unions*, les caisses populaires, les courtiers en prêts hypothécaires et les coopératives de l'Ontario.

En date du 1er avril 2003, la CSFO réglementait 399 compagnies d'assurance, 6 161 régimes de retraite, 273 *credit unions* et caisses populaires, 514 courtiers en prêts hypothécaires, 1 871 coopératives et deux sociétés de prêt et de fiducie incorporées, ainsi qu'environ 39 900 agents d'assurance, 4 576 agences d'assurance constituées en société et 1 276 experts en assurance. Les secteurs réglementés représentent une industrie d'envergure, dynamique et en pleine évolution qui joue un rôle essentiel dans l'économie provinciale et la sécurité financière des personnes et des familles.

Notre mandat

Afin de protéger l'intérêt public et d'accroître la confiance du public dans les secteurs réglementés, la CSFO fournit des services de réglementation qui protègent les consommateurs de services financiers et les bénéficiaires de régimes de retraite et appuient un secteur des services financiers sain et concurrentiel.

Notre vision

La CSFO s'engage à demeurer un organisme de réglementation vigilant, équitable et proactif dont la présence au sein du marché des services financiers de l'Ontario est constructive et réceptive.

Principaux défis

La CSFO a tenu compte des principaux enjeux auxquels elle est confrontée dans l'environnement où elle évolue pour établir son orientation générale et ses priorités stratégiques :

La convergence

On peut remarquer une tendance soutenue vers le regroupement et la fusion des institutions financières, à la mondialisation des marchés et à la convergence du secteur des services financiers. Cette tendance force les autorités de réglementation à s'attaquer aux problèmes auxquels fait face le secteur des services financiers et à adopter une approche intersectorielle et interorganisationnelle. Les intervenants doivent de plus en plus élaborer des solutions aux questions réglementaires à l'échelle nationale plutôt qu'à l'échelle locale. Il est nécessaire de mettre en place des mécanismes permettant de faciliter la recherche de solutions aux enjeux nationaux.

Les conditions changeantes du marché

Les conditions incertaines qui priment sur le marché, les prévisions mitigées sur le rendement des placements et la faiblesse des taux d'intérêt dans l'avenir prévisible touchent la situation financière des institutions financières et des régimes de retraite. Les consommateurs de services financiers et les bénéficiaires de régimes de retraite sont préoccupés par les conséquences des fluctuations des conditions du marché. Les autorités de réglementation doivent donc être en mesure de prévoir les changements qui surviennent dans les conditions du marché et de réagir à ces changements. Elles doivent aussi se pencher sur certains problèmes de solvabilité et de conduite sur le marché qui sont susceptibles de toucher les consommateurs de services financiers et les bénéficiaires de régimes de retraite dans un environnement financier en mutation.

L'évolution du milieu de la réglementation

Un certain nombre d'initiatives sont en cours afin de simplifier les structures et les cadres réglementaires et d'harmoniser la réglementation des services financiers avec les nouvelles réalités du marché. Les autorités de réglementation doivent suivre le rythme des changements qui surviennent dans le milieu de la réglementation et se munir d'instruments réglementaires adéquats pour y faire face. La CSFO devra aussi être en mesure de réagir à tout changement pouvant survenir dans la réglementation des services financiers qui ne sont pas réglementés par la CSFO, y compris les résultats des discussions en cours au sujet de la réglementation nationale des valeurs mobilières.

L'incidence de l'évolution technologique

La tendance croissante à la communication électronique dans l'ensemble de l'économie exige une meilleure capacité à offrir des services électroniques. Les autorités de réglementation doivent être en mesure d'offrir des services par voie électronique dans ses contacts avec les acteurs du secteur financier, de communiquer en ligne avec les consommateurs et les bénéficiaires de régimes de retraite et d'être rejointes en ligne par ces derniers.

Enjeux pour la CSFO

Afin de surmonter ces défis, nous avons établi des priorités d'ordre stratégiques. Ces priorités reposent sur l'exécution des principales activités économiques que nous menons en vue d'accomplir notre mission. Puisque chacune de ces activités est importante aux yeux de la CSFO, elles ne sont pas énumérées dans un ordre particulier :

I. Promouvoir et coordonner une démarche nationale à l'égard des questions d'ordre réglementaire.
II. Promouvoir une démarche axée sur le risque en matière de réglementation.
III. Examiner et recommander des modifications au cadre réglementaire de façon à suivre le rythme de l'évolution des marchés.
IV. Améliorer la prestation des services.

Nous croyons que ces priorités stratégiques et les initiatives qui y sont associées, décrites dans les pages qui suivent, auront des répercussions positives sur les consommateurs et les bénéficiaires de régimes de retraite. En se concentrant sur ces priorités, la CSFO pourra répondre aux besoins actuels des consommateurs de services financiers.

La majorité des projets entrepris par la CSFO sont complexes dans la mesure où ils nécessitent la participation de nombreux intervenants et sont menés en collaboration avec des instances du gouvernement à l'échelle du pays et avec d'autres instances provinciales. Par conséquent, la réalisation de nombreuses initiatives s'échelonne sur plusieurs années et le travail, en ce sens, se poursuit de façon continue d'année en année.

Priorités stratégiques de la CSFO

I. Promouvoir une approche nationale coordonnée aux questions réglementaires

La CSFO continue de travailler en collaboration avec d'autres organismes de réglementation canadiens pour coordonner la réglementation du secteur financier à l'échelle du pays.

La CSFO appuie l'élaboration de solutions de réglementation harmonisées en participant au *Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier* (Forum conjoint), à l'*Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite* (ACOR) et au *Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance* (CCRRA).

La CSFO collabore avec ces organismes nationaux à titre de membre ou, dans certains cas, à titre de dirigeant de comités et d'équipes de projets qui sont mandatés pour entreprendre les initiatives suivantes :

Forum conjoint

- Mettre en œuvre les lignes directrices du Forum conjoint sur les régimes de capitalisation.

- Mettre en œuvre un plan national d'harmonisation des exigences en matière de divulgation des points de vente pour les contrats individuels à capital variable (CICV) et les fonds communs de placement.

- Mettre au point un plan de mise en œuvre nationale du projet intitulé « Principes et pratiques relatifs à la vente de produits et services dans le secteur financier ».

- Travailler de pair avec le *Réseau de conciliation du secteur financier* (RCSF) pour coordonner et améliorer le fonctionnement d'un service intégré de règlement de différends pour tous les consommateurs de services financiers

- Consulter les représentants du secteur financier afin de déterminer les occasions d'harmoniser les différences entre les règles d'investissement régissant les caisses de retraite, les fonds communs de placement, les fonds réservés et d'autres types de fonds communs de placement.

- Continuer à faire l'examen d'approches harmonisées de délivrance des permis pour les intermédiaires détenant de nombreux permis.

CCRRA

- Répondre aux demandes formulées par les assureurs en matière d'harmonisation des exigences relatives au dépôt des renseignements financiers et des documents des sociétés.

- Élaborer des modèles pour les dispositions d'assurance de biens.

- Désigner les secteurs de la réglementation en matière de conduite sur le marché qui peuvent être harmonisés à l'échelle nationale.

- Continuer à travailler, en collaboration avec les intervenants, à l'élaboration de la réglementation en matière de conduite sur le marché et de règles de prudence, dans le but de réduire la complexité et les coûts liés à la réglementation au Canada.

- Élaborer un modèle de gestion des activités relatives au plan statistique automobile.

ACOR

- Terminer et diffuser les lignes directrices sur la gestion des régimes de retraite et un questionnaire d'auto-évaluation destiné au secteur des régimes de retraite.

- Terminer les consultations sur les principes réglementaires en vue de proposer un modèle de loi sur les régimes de retraite.

- Poursuivre l'élaboration d'un accord intergouvernental en matière de réglementation des régimes de retraite avec des membres de différentes instances des gouvernements.

II. Promouvoir une démarche axée sur le risque en matière de réglementation

- Mettre en œuvre une méthode axée sur le risque pour l'examen de la conduite sur le marché pour les demandes d'indemnités générales, en se concentrant sur les indemnités d'accident légales et les contrats individuels d'assurance variable.

- Travailler en collaboration avec les intervenants pour contrer la fraude à l'assurance et adopter une approche proactive pour déceler les infractions à la *Loi sur les assurances*.

- Fournir de meilleurs renseignements sur les frais et les taux d'assurance-automobile et sur les droits et les responsabilités des consommateurs.

- Poursuivre l'élaboration d'examens de la conduite sur le marché dans le secteur de l'assurance-vie.

- Consolider la démarche axée sur le risque dans la réglementation des courtiers en hypothèques en Ontario.

- Pratiquer une consultation appropriée, puis instaurer le *Sommaire des renseignements sur les placements*, formulaire qui contiendra des renseignements sur les caisses de retraite en vue d'établir une démarche axée sur le risque en matière de surveillance des placements des caisses de retraite.

III. Revoir les modifications au cadre réglementaire et recommander des modifications de façon à suivre le rythme de l'évolution des marchés

- Travailler de concert avec le ministère des Finances et les intervenants de la CSFO aux priorités suivantes :

- Instaurer davantage de réformes en matière d'assurance automobile, y compris l'élaboration et la mise en œuvre d'un nouveau processus d'évaluation pour remplacer le système des centres d'évaluation désignés;
- Surveiller les modifications apportées à l'assurance-automobile;
- Établir une structure de financement stable pour les Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles (FIVAVA);
- Coordonner les responsabilités en matière de prudence avec le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) et les autres autorités de réglementation;
- Sondre la Loi sur les courtiers en hypothèques, et la Loi sur les caisses de crédit et caisses-populaires.
- Appuyer les modifications apportées aux règles régissant la réassurance afin d'harmoniser les lois de l'Ontario avec les lois fédérales;
- Travailler de pair avec les intervenants afin de faciliter la reconnaissance mutuelle ou la réciprocité d'octroi de permis des intermédiaires de l'ensemble du Canada;
- Revoir les cadres de travail réglementaires qui touchent les coopératives et les régimes de retraite et mettre en œuvre toutes les modifications adoptées par le gouvernement;
- Appuyer la suppression des restrictions inutiles s'appliquant lorsqu'une personne veut devenir agent ou exploiter une agence.

- Travailler de concert avec la Facility Association (FA) pour apporter des changements qui lui permettront de mieux réaliser ses objectifs.

IV. Améliorer la prestation de services

- Lancer le site Web et améliorer l'accessibilité du centre de contact de la CSFO.

- Rendre disponible davantage de renseignements au secteur des services financiers et accroître le volume de renseignements offerts aux consommateurs sur l'assurance-automobile.

- Intégrer les systèmes actuels de renseignements globaux à une plate-forme afin de simplifier et d'améliorer les renseignements globaux et d'offrir un meilleur service aux consommateurs.

- Mettre en œuvre le projet-pilote du Système automatisé de communication de renseignements techniques à l'égard des taux et des classements (SACRTTC) pour permettre aux compagnies d'assurance-automobile d'effectuer le dépôt de documents par voie électronique.

- Élaborer et mettre au point des systèmes d'information sur l'assurance-automobile afin d'améliorer la communication de rapports sur les résultats du secteur financier.

- Concevoir des installations de dépôt électronique de documents pour les services de règlement des différends.

- Apporter des modifications au Code des pratiques pour le règlement des différends afin de faciliter la compréhension du système de règlement des différends.

- Harmoniser nos ressources pour garantir qu'un personnel approprié est affecté aux priorités et que celles-ci sont traitées de façon adéquate.

Le financement de la CSFO

En vertu de l'article 25 de la *Loi sur la CSFO*, le lieutenant-gouverneur en conseil peut imposer à toutes les entités qui font partie d'un secteur réglementé une cotisation pour les frais et dépenses que le ministère des Finances, la Commission ou le Tribunal auront engagés. Le ministre des Finances a également le pouvoir de déterminer le montant des cotisations qui doivent être remboursées par les secteurs réglementés pour les services fournis par la CSFO.

Dans l'établissement de l'administration des mécanismes de financement, la CSFO a établi qu'elle :

- serait équitable;
- refléterait l'utilisation des ressources de la CSFO;
- permettrait une prévisibilité raisonnable des frais réglementaires;
- serait simple à gérer;
- serait souple et facile à modifier.

La CSFO s'est également engagée à respecter les principes suivants en mettant sur pied ses mécanismes de financement :

- les revenus ne doivent pas excéder les dépenses prévues pour chaque secteur;
- les coupures seront minimales et les modifications tiendront compte de l'effet des cotisations sur le marché;
- la CSFO sera redevable auprès des intervenants pour l'efficacité et la qualité des services rendus.

Énoncé des priorités de 2003

Rapport sur les initiatives principales

Promouvoir une approche nationale coordonnée en matière de réglementation

La CSFO a continué à travailler, avec les autres autorités de réglementation canadiennes, à la coordination de la réglementation du secteur des services financiers à l'échelle du pays en entreprenant les initiatives suivantes.

Forum conjoint

- La CSFO a mené à bien les consultations sur les propositions de *Principes et pratiques relatifs à la vente de produits et services dans le secteur financier*. Des *Principes révisés* et un *Sommaire des commentaires et des réponses* ont été publiés en février 2004.
- La CSFO a continué à travailler avec la RCSF à l'élaboration de pratiques exemplaires et de protocoles permettant de gérer le partage des renseignements entre les autorités de réglementation et les services qui composent le réseau de conciliation du secteur financier.
- La CSFO a mené à bien les consultations sur les propositions relatives au *Réexamen de l'information à fournir au point de vente des fonds distincts et des organismes de placement collectif* et a publié les résultats de ces consultations dans un *Sommaire des commentaires* au printemps 2004.
- La CSFO a mené à bien les consultations sur les *Lignes directrices proposées en matière de régimes de capitalisation*. Les lignes directrices révisées ont été soumises pour approbation lors des réunions du Forum conjoint, du CCRRA, de l'ACOR et de la CSA, qui ont eu lieu au printemps, et seront publiées en été 2004.

ACOR

- L'ACOR a publié les *Principes réglementaires suggérés à l'égard d'un modèle de loi sur les régimes de retraite* en janvier 2004.
- L'ACOR a publié la version préliminaire du document *Lignes directrices et questionnaire d'auto-évaluation pour la gestion des régimes de retraite* en juillet 2003. À l'automne 2003, une initiative d'« essai sur le terrain » a été lancée afin de recueillir les commentaires des intervenants sur l'efficacité des lignes directrices.
- L'ACOR a mené à bien les consultations sur les modifications proposées aux règles de placement pour les caisses de retraite et a émis des recommandations à l'autorité de réglementation fédérale, le *Bureau du surintendant des institutions financières*.

CCRRA

- Le CCRRA a présenté un formulaire de demande de l'assureur mis à jour et harmonisé.
- Le CCRRA a instauré la participation obligatoire au programme de qualification du permis d'assurance-vie à l'échelle nationale le 1er janvier 2003.
- Le CCRRA a créé un comité du CCRRA qui travaillera conjointement avec les intervenants à l'harmonisation des exigences relatives aux omissions et aux erreurs et poursuivra l'élaboration des exigences en matière d'éducation et des formulaires de demande de permis. Les recommandations seront élaborées d'ici juillet 2004.
- Le CCRRA a terminé l'élaboration de catégories d'assurance harmonisées. L'adoption de catégories harmonisées est désormais du ressort de chaque province. En Ontario, des règlements devront être établis afin d'instaurer ces catégories.
- Le CCRRA a terminé l'élaboration d'un test du capital minimal. L'adoption du test est désormais du ressort de chaque province. En Ontario, des règlements devront être établis afin d'instaurer ce test.

Application de démarches axées sur le risque lors de l'élaboration de politiques et de procédures opérationnelles

- Le CCRRA a élaboré un modèle de surveillance des placements.
- Des exigences relatives aux actuaires nommés ont été mises en œuvre par les compagnies. Les exigences relatives à l'Examen dynamique de suffisance du capital sont en cours d'élaboration.
- Le CCRRA a poursuivi l'élaboration d'une démarche axée sur le risque en matière de règles de prudence et a élaboré un modèle de réglementation de la conduite sur le marché.
- Le CCRRA a commencé l'élaboration d'un système pour remplacer le système des centres d'évaluation désignés, ainsi qu'un nouveau processus d'évaluation, suivant les directives du gouvernement. La surveillance et l'évaluation seront des éléments clés du nouveau système, qui sera lancé en 2004-2005.
- Le CCRRA a fait appel aux ressources de l'Unité des enquêtes pour travailler en étroite collaboration avec les assureurs et prendre des mesures à l'égard des infractions à la *Loi sur les assurance*.
- Le CCRRA a travaillé à l'élaboration d'un programme d'approche pour informer les consommateurs et les autres personnes concernées sur la façon d'identifier les abus qui entraînent une hausse des frais d'assurance.

Modifier les politiques et les procédures opérationnelles et proposer des modifications à la législation et aux règlements afin de suivre le rythme de l'évolution des marchés

- Le CCRRA a poursuivi l'élaboration d'une base de données relativement à la facture d'assurance standard, en collaboration avec les intervenants, afin de s'assurer que les données appropriées sont saisies et que les questions de confidentialité, d'infrastructure, de gestion et de propriété sont prises en compte.
- Le CCRRA a entrepris un examen du système de classification des risques et des règles de souscription du secteur de l'assurance automobile et a recueilli les commentaires des intervenants par l'intermédiaire des comités consultatifs en place de la CSFO.
- Le CCRRA a élaboré un plan de traitement et de paiement des demandes de prestations d'assurance automobiles d'un assureur insolvable n'étant pas couvert par le FIVAVA et de recouvrement de celles-ci auprès du secteur de l'assurance automobile.
- Le CCRRA a établi une démarche réglementaire relativement aux services parajuridiques et a instauré un système de dépôt des demandes exigeant désormais que les techniciens juridiques remplissent une déclaration annuelle de conformité aux exigences réglementaires avec la CSFO.
- Le CCRRA a mis à jour le plan statistique automobile et le plan statistique des indemnités d'accident légales de l'Ontario. Les modifications au plan statistique automobile ont été approuvées par le CCRRA et entreront en vigueur le 1er janvier 2005. Des modifications ont été apportées au plan statistique des indemnités d'accident légales de l'Ontario afin de tenir compte des changements dans le cadre de la réforme de l'assurance-automobile.
- Le CCRRA a mis à jour le Code des pratiques pour le règlement des différends en octobre 2003, a fait part des modifications aux principaux utilisateurs et a affiché ces modifications sur le site Web de la CSFO.
- Le CCRRA a travaillé de pair avec le ministère des Finances pour développer et déterminer les principales questions stratégiques influant sur les intérêts des intervenants dans l'élaboration d'un régime de réglementation en matière de règlement d'assurance viatique.
- Le CCRRA a travaillé avec le ministère des Finances et le secteur coopératif à l'élaboration d'une liste des modifications de la loi en vue de la soumettre à l'étude du gouvernement.
- Le CCRRA a travaillé avec le BSIF à la mise en œuvre d'exigences et de directives à l'endroit des compagnies d'assurance en 2003.

Utilisation efficace de la technologie dans la prestation des services

- Le CCRRA a amélioré l'accès aux renseignements en poursuivant son travail de restructuration du site Web de la CSFO, qui devrait être lancé cette année.
- Le CCRRA a créé un lien sur le site Web public de la CSFO menant aux principaux champs de la base de données des régimes de retraite. Ce lien Web est entré en vigueur le 2 septembre 2003.
- Le CCRRA a converti le système de rapports actuel sur les Centres d'évaluation désignés (CED) en un système Web permettant à tous les CED de produire leurs rapports sur le système Web avant la fin de l'exercice 2003-2004.
- Le CCRRA a instauré, en octobre 2003, des formulaires pratiques et « intelligents » pour les demandes d'arbitrage et de médiation afin que toutes les demandes de médiation soient soumises électroniquement en 2005.
- Le CCRRA a continué à améliorer Système automatisé de communication de renseignements techniques à l'égard des taux et des classements (SACRTTC) afin de faire passer ce système du statut de projet-pilote à celui de système entièrement mis en place, de façon à ce que toutes les compagnies d'assurance-automobile l'emploient pour soumettre électroniquement leurs demandes au cours de l'exercice 2004-2005.

Le Tribunal des services financiers

Le Tribunal des services financiers est un organisme d'arbitrage indépendant composé de neuf à quinze membres (le 1er avril 2004, on en comptait dix), y compris un président et deux vice-présidents. Le Tribunal détient la compétence exclusive d'exercer les pouvoirs que lui confère la *Loi sur la CSFO*, ainsi que les pouvoirs et les fonctions que lui confèrent d'autres lois. Il a également la compétence exclusive de régler toutes les questions de droit ou de fait soulevées au cours des instances. De plus, le Tribunal a le pouvoir d'établir les règles de pratique et de procédure à respecter au cours des instances et d'ordonner à une partie de rembourser les frais engagés par une autre partie ou par le Tribunal au cours d'une instance.

Le Tribunal a établi les priorités suivantes pour l'exercice financier 2004-2005:

- Terminer l'examen et la révision des règles de pratique et de procédure du TSF;
- Poursuivre l'examen et la révision des formulaires et des directives de pratique à l'égard des demandes et de la remise en cause des difficultés financières;
- Revoir, élaborer des formulaires et des instructions pour répondre aux besoins et questions soulevés dans d'autres catégories d'audiences du Tribunal (autres régimes de retraite, assurances, courtiers en prêts hypothécaires, credit unions, caisses populaires, au besoin);
- Rédiger un code d'éthique et terminer l'établissement des lignes directrices relativement aux conflits d'intérêt touchant les membres du Tribunal;
- Passer en revue le manuel des audiences du Tribunal et le mettre à jour;
- Poursuivre l'élaboration des normes de rendement et de service du Tribunal; et
- Mettre sur pied et tenir à jour un index de toutes les décisions rendues par le Tribunal, lesquelles décisions seraient classées par sujet, par problématique et par sections pertinentes des lois respectives.

Conclusion

Sont énoncées dans le présent document les priorités stratégiques de la CSFO pour l'exercice à venir. Nous accueillons avec plaisir la perspective de collaborer avec les acteurs du secteur financier, les consommateurs et les autres intervenants du domaine pour atteindre nos objectifs, ainsi que de promouvoir, de cette manière, un marché des services financiers qui soit équitable, efficient et efficace, marqué par une concurrence saine et une bonne protection des consommateurs.

Bryan P. Davies
Directeur général
Commission des services financiers de l'Ontario et
Surintendant des services financiers

Colin McNairn
Président intérim
Commission des services financiers de l'Ontario et
Président intérim, Tribunal des services financiers